

第3回 Francfranc World Omotenashi Contest 2018 を開催 大丸心齋橋店が、初の店舗代表優勝

株式会社 Francfranc（本社：東京都渋谷区、代表取締役 社長執行役員 高島郁夫）は、接客スキルの向上を目的とした社内ロールプレイングコンテスト「Francfranc World Omotenashi Contest 2018」を3月7日（水）東京ウィメンズプラザ（東京都渋谷区）にて開催し、店舗・本社から選出したチームのうち予選を勝ち抜いた代表で決勝戦を行いました。過去2回は、経験豊富なベテランスタッフを多く擁する本社チームが連覇という結果でしたが、3回目の開催となる今回は、初めて店舗代表チームが優勝する記念すべき大会となりました。

また、今回は新たに「個人部門」を設け、インテリア知識と販売スキルを持ったインテリアのプロ育成を目的とした社内資格制度「Francfranc Interior Stylist」（2018年4月認定予定）研修受講者から、予選通過者3名で家具の接客に特化した設定で接客力を競いました。



3回目の開催となる今年のテーマは、昨年に引き続き「モノの先のストーリー」。実際のインテリア売場を想定したステージで、商品を販売するだけでなく、その商品によってお客様の生活にもたらされる豊かさや楽しさ、感動を提案できるか、という視点で接客スキルを競いました。

当日は、各地区予選大会を勝ち抜いた国内代表11チームによる国内最終予選と、それを通過した国内代表3チームと香港代表の1チームの計4チームによる決勝戦を実施。全137店舗（※2018年3月時点、香港を含む）の頂点に立ったのは、大丸心齋橋店チーム。「この大会を通じて接客の楽しさや、商品の良さを伝えることのやりがいを感じることができた。これからも更にとくさんのお客様に喜んでいただける接客を目指したい。」と感想を述べ、念願の優勝の喜びを噛み締めました。キャリアの浅いスタッフも含め、店舗全体の接客スキルが年々向上していることが感じられる大会となりました。

また、今回新設された「個人部門」の優勝者は、豊田 T-FACE 店の田村愛香。「今回インテリアスタイリストとして家具の接客に特化した部門での出場だったが、家具以外のどの商品でもお客様に喜んでいただけるような接客ができるようにこれからも頑張りたい。」と感想を述べました。

エキシビションでは、人型ロボットの Pepper がステージに登場し、接客ロールプレイングを披露しました。すぐそこまで来ている未来の接客に、会場が沸きました。

当社では、テクノロジーを活用した業務効率化への取り組みを積極的に行っています。デジタルテクノロジーの進歩の中で、その良さを生かしながらも実店舗において人間だからこそできる温もりある接客とは何か、真のお客様満足とは何かを追求し、Francfranc は今後も全社一丸となって接客スキル向上の取り組みを継続し、お客様に満足いただける質の高いサービス提供を目指してまいります。



※ソフトバンクロボティクスの Pepper を活用し、当社が独自に実施しています。

チーム部門優勝者

Francfranc 大丸心齋橋店 負けられへん★心齋橋 チーム
(左から) 東珠利・中野教子・五十嵐美穂

「出場にあたり、練習時間の捻出やアドバイス等、大会参加メンバーだけでなく店舗スタッフ全員で取り組みました。日々の接客の成果の両方が合わさり、優勝という結果を店舗スタッフ全員で残せたことを本当に嬉しく思います。また本大会を通じて、お客様が何を求めているかを引き出すこととニーズに応じて商品の良さを表現することの大切さを感じることができました。今後も接客世界一を目指して、お客様との出会いを大切に日々精進してまいります。」



個人部門優勝者

Francfranc 豊田 T-FACE 店 田村愛香

「今回インテリアスタイリスト部門として出場できたことを嬉しく思います。家具での接客ロールプレイングは非常に楽しく、自分自身の成長につながるものでした。お客様のライフスタイルや将来のことをお話しながら提案やアドバイスをしていると私自身も楽しくお話しができ、お客様との距離がぐっと近付いたように思います。今後も”Customer is my dear friend”のスローガンに沿った、お客様が笑顔になる接客を心がけてまいります。」



開会挨拶

代表取締役 社長執行役員 高島郁夫

「たった一つの商品でも、その商品を使う時には、買った時の思い出やその時の色々な感情を思い出すことができる。私たちはそんなお客様の笑顔や思い出、素敵な生活を一緒に作り出せる素晴らしいビジネスをしている。商品を通じて生活が豊かになる『モノの先のストーリー』までお客様に提案できるよう、これからも全社一丸となり接客力の向上を目指していきたいと思う。」



審査員総評

ハイアット セントリック 銀座 東京 総支配人 内山渡教 氏

「自身がライフスタイルホテルを提唱しているブランドに携わっている者として、改めて人に寄り添う接客を今一度見直す良いきっかけになった。会話力、提案力は、全てのチームにおいて目を見張るものがあった。」



株式会社キャリアセンター サービス・教育事業部 サービス受託部/教育研修受託部 部長 谷浦順子 氏

「新たにインテリアスタイリスト部門が追加されたりと、回を重ねるごとにグレードアップしていると感じた。また1回目、2回目に比べ、チーム間のレベルの差がなくなっており、点数をつけるのに苦労した。お客様のニーズを引き出し、共感できるチームが勝敗の決め手だと感じた。」



代表取締役 副社長執行役員 佐野一幸

「笑顔や気持ちの良いコミュニケーションで楽しい時間を過ごしていただく接客ができるようになってきた。今回の勝敗を分けたのは、『モノの先のストーリー』が提案できていたかどうか。より良い接客をするためにはこの部分が大きなポイントになるので、更に磨いていって欲しい。」

全国大会出場店舗

青山店（東京都）、大丸心齋橋店（大阪府）、名古屋栄店（愛知県）、イオンモール福岡店（福岡県）、豊田 T-FACE 店（愛知県）、武蔵村山店（東京都）、小山店（栃木県）、丸の内店（東京都）、多摩南大沢店（東京都）、鳥栖店（佐賀県）、Cityplaza shop（香港代表）、本社代表 ※審査順

審査員紹介

株式会社キャリアセンター	サービス・教育事業部 サービス受託部/教育研修受託部 部長	谷浦順子 氏
株式会社キャリアセンター	サービス・教育事業部 教育研修受託部 課長	岩瀬和幸 氏
株式会社セブン-イレブン・ジャパン	教育推進部 アシスタント ゼネラルマネージャー	加藤裕之 氏
ハイアット セントリック 銀座 東京	総支配人	内山渡教 氏
町田ひろ子アカデミー	アカデミー事業部 部長	加々美文彰 氏
株式会社パルコ	店舗統括部 店舗運営担当	柏木彩奈 氏
三井不動産商業マネジメント株式会社	運営企画部 部長	宮川享千 氏
三菱地所・サイモン株式会社	運営管理部 カスタマーサービス統括	刈谷真奈美 氏
株式会社 Francfranc	代表取締役 社長執行役員	高島郁夫
株式会社 Francfranc	代表取締役 副社長執行役員	佐野一幸

※社名五十音順

表彰結果について

個人部門

優勝 賞金 3 万円、海外展示会視察同行 Francfranc 豊田 T-FACE 店 田村愛香

チーム部門

優勝 賞金 3 万円、海外展示会視察同行 Francfranc 大丸心齋橋店 負けられへん★心齋橋
 2 位 賞金 3 万円、おもてなし超一流旅館宿泊の旅 Francfranc 豊田 T-FACE 店 THE☆T-FACE クルー'18
 3 位 賞金 3 万円、国内店舗視察 Francfranc 本社 管理本部 オーバルビル 9F
 審査員特別賞 賞金 3 万円 Francfranc 青山店 AOYAMAcentury